SPD Fraktion Erlangen

SPD-Stadtratsfraktion Erlangen • Rathausplatz 1 • 91052 Erlangen

Oberbürgermeister Jörg Volleth
Rathausplatz 1
91052 Erlangen

Antrag gemäß § 28/ § 29 GeschO
Eingang: **13.10.2026**
Antragsnr.: **217/2026**
Verteiler: **OBM, BM, Fraktionen**
Zust. Referat: **I / 17**
mit Referat: **V / 50 und EJC**

13.10.2026

Antrag: Digitale Antragswege für Grundsicherung und Wohngeld ermöglichen

Sehr geehrter Herr Oberbürgermeister,

wer Grundsicherung oder Wohngeld beantragt, braucht schnell eine Entscheidung. Es geht um Miete und Lebensunterhalt. Im Erlanger Jobcenter und in der Wohngeldstelle des Sozialamts warten Antragstellende teilweise sehr lange auf ihren Bescheid. Beim Wohngeld zahlen Haushalte mit geringem Einkommen während dieser Zeit die volle Miete selbst. Manche geraten dadurch in Mietrückstände oder Schulden.

Ein wesentlicher Grund für die lange Bearbeitungsdauer sind die analogen Abläufe. Unterlagen kommen per Post oder werden am Schalter abgegeben. Sie müssen eingescannt und zugeordnet werden und werden oft mehrfach nachgefordert, weil Nachweise fehlen. Jeder Postweg und jede Rückfrage kostet Tage. Telefonische Nachfragen zum Bearbeitungsstand (wenn überhaupt möglich) binden zusätzlich Arbeitszeit, die für die Bearbeitung selbst fehlt.

Digitale Angebote würden an diesen Stellen Zeit sparen. Gemeinsam mit dem bereits geplanten KI-gestützten Telefonassistenten, der Standardanfragen rund um die Uhr beantworten soll, entsteht so ein durchgängiges digitales Serviceangebot: Der Telefonbot beantwortet allgemeine Fragen, die App liefert den individuellen Bearbeitungsstand und nimmt Unterlagen direkt entgegen. Wer Nachweise per Smartphone scannt und hochlädt, braucht keinen Postweg; gleichzeitig lässt sich die Abgabe der Unterlagen belegen, die Diskussion um eine Eingangsbestätigung ist damit hinfällig. Eine Benachrichtigung bei neuer Post und eine Statusanzeige ersetzen viele Rückfragen, und vollständige digitale Unterlagen können sofort bearbeitet werden. Das verkürzt die Bearbeitungszeiten und entlastet die Beschäftigten. Das Kommunale Jobcenter Lahn-Dill zeigt, dass Optionskommunen wie Erlangen das umsetzen können.

Wir beantragen deswegen:

1. Jobcenter-App: Die Verwaltung wird beauftragt, für den Eigenbetrieb Erlanger Jobcenter ein digitales Serviceportal einzuführen, das per App und Browser nutzbar ist. Leistungsberechtigte sollen damit mindestens Bescheide sowie Finanz- und Bewilligungsdaten jederzeit abrufen, per Push-Nachricht über neue Post informiert werden und Unterlagen per Scan-Funktion sicher hochladen können.
2. Wohngeld-App: Die Verwaltung wird beauftragt, für die Wohngeldstelle im Sozialamt ein entsprechendes digitales Angebot per App und Browser einzuführen. Es soll mindestens Erst-, Weiterleistungs- und Änderungsanträge, den Upload von Nachweisen per Scan-Funktion, eine Statusanzeige zum Bearbeitungsstand, den Abruf von Bescheiden und eine rechtzeitige Erinnerung an den Weiterleistungsantrag umfassen.
3. KI-Telefonassistenz: Der geplante KI-gestützte Telefonassistent im Erlanger Jobcenter wird so schnell wie möglich umgesetzt.

Begründung

Erlangen hat als Optionskommune den nötigen Gestaltungsspielraum. Die Stadt nimmt die Grundsicherung für Arbeitsuchende seit 2005 in eigener kommunaler Verantwortung wahr, seit dem 1. Januar 2023 über den Eigenbetrieb Erlanger Jobcenter. Anders als in gemeinsamen Einrichtungen mit der Bundesagentur für Arbeit können wir selbst über digitale Services entscheiden. Diesen Spielraum sollten wir nutzen.

Das Kommunale Jobcenter Lahn-Dill ist wie Erlangen ein zugelassener kommunaler Träger. Es hat sein Serviceportal nach einer Testphase am 15. September 2025 für alle Kund*innen freigeschaltet. Bescheide sowie Finanz- und Bewilligungsdaten sind dort jederzeit online abrufbar, neue Post wird per Benachrichtigung gemeldet, und Dokumente lassen sich per Scan-Funktion in der App hochladen. Das spart den Leistungsberechtigten und der Verwaltung Zeit, Wege und Porto.

Beim Wohngeld ist der Bedarf besonders groß. Seit der Wohngeld-Plus-Reform 2023 ist der Kreis der Berechtigten deutlich gewachsen, und Weiterleistungsanträge fallen regelmäßig an. Fehlende Unterlagen und Rückfragen verzögern die Bearbeitung. Mit Statusanzeige, Scan-Upload und Erinnerungsfunktion gibt es weniger Nachfragen am Telefon und am Schalter, und die Bescheide kommen früher.

Die Verwaltung profitiert ebenfalls. Vollständig und digital eingereichte Unterlagen müssen nicht mehr gescannt, zugeordnet und nachgefordert werden. Die Beschäftigten im Jobcenter und in der Wohngeldstelle gewinnen Zeit für Beratung und Vermittlung, also für die Aufgaben, bei denen der persönliche Kontakt zählt.

Mit freundlichen Grüßen

Dr. Philipp Dees
Fraktionsvorsitzender

Sophia Waldmann
Sprecherin für Soziales

Munib Agha
Sprecher für Haushalt und Digitalisierung

Sana Al-Maskari
Mitglied im SGA

Katja Rabold-Knitter

f.d.R. Katja Rabold-Knitter
Geschäftsführerin der SPD-Fraktion